

Lubię – nie lubię... Satysfakcja zawodowa pracowników bibliotek

W 2011 roku przeprowadzono I Ogólnopolskie Badanie Satysfakcji z Pracy, w których udział wzięło 4690 pracujących Polaków¹. Uwzględniono w nim m.in. ocenę kompetencji przełożonych, satysfakcję z wynagrodzenia, poczucie samodzielności w pracy i więzi z firmą, ocenę organizacji pracy, wizerunku pracodawcy oraz relacji ze współpracownikami. O ile z pracy zawodowej okazało się zadowolonych zaledwie 33% naszych rodaków, o tyle zdecydowana większość zadowolona jest z atmosfery panującej w firmie, a ponad 50% również z samodzielności, jaką posiadają w swojej pracy oraz wizerunku pracodawcy. Z niskim poziomem zadowolenia z pracy koreluje wysokość wynagrodzenia. Zarobki satysfakcjonują tylko 21% Polaków.

Wyniki ogólnopolskie częściowo znajdują odzwierciedlenie wśród lubuskich bibliotekarzy, do których skierowano ankietę na temat satysfakcji zawodowej pracowników bibliotek. O wypełnienie anonimowego kwestionariusza poproszona została kadra merytoryczna wszystkich bibliotek publicznych południowej części województwa lubuskiego. Badanie nie objęło jedynie pracowników Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. C. Norwida w Zielonej Górze. Według stanu na koniec 2013 roku we wspomnianych placówkach (52 biblioteki główne oraz 98 filii) zatrudnionych było 248 pracowników działalności podstawowej (osoby na stanowiskach bibliotekarskich oraz kadra kierownicza). Respondenci wypełniali ankietę od 26 czerwca do 18 września 2014 roku.

Metryczka zawierała pytania dotyczące: wieku ankietowanego, zajmowanego przez niego stanowiska z uwzględnieniem kierowników/dyrektorów, okresu zatrudnienia w bibliotece oraz miejsca zatrudnienia z podziałem na biblioteki: miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie.

W badaniu udział wzięło 117 respondentów, czyli 47% uprawnionych do wypełnienia ankiety. Najwięcej, bo aż 60% ankietowanych, stanowiły osoby w przedziale wiekowym 36-55 lat (70 osób), 23% (27 osób) w wieku powyżej 55 lat. Grupę osób najmłodszych, w wieku poniżej 35 lat, reprezentowało 20 osób, czyli 17% ogółu badanych.

Ankietę wypełniło 40 bibliotekarzy zajmujących stanowiska kierownicze oraz 77 pozostałych pracowników kadry merytorycznej, co stanowi odpowiednio 34% i 66% ogółu badanych.

Najchętniej wypowiadały się osoby najdłużej zatrudnione w bibliotece, czyli powyżej 15 lat. Stanowiły one aż 60% respondentów (70 osób). Na drugim miejscu znalazły się osoby zatrudnione w bibliotece od 6 do 15 lat. Stanowiły one 26% (31 osób). Najmniej reprezentatywną grupę tworzyła kadra ze stażem poniżej 5 lat. Osoby najkrócej pracujące w bibliotece wypełniły 16 ankiet, stanowiąc zaledwie 14% ogółu respondentów.

Najwięcej, gdyż 44% (51 ankietowanych), reprezentowało biblioteki wiejskie, 41% (48 osób) – biblioteki miejskie oraz 15% (18 osób) – biblioteki miejsko-wiejskie.

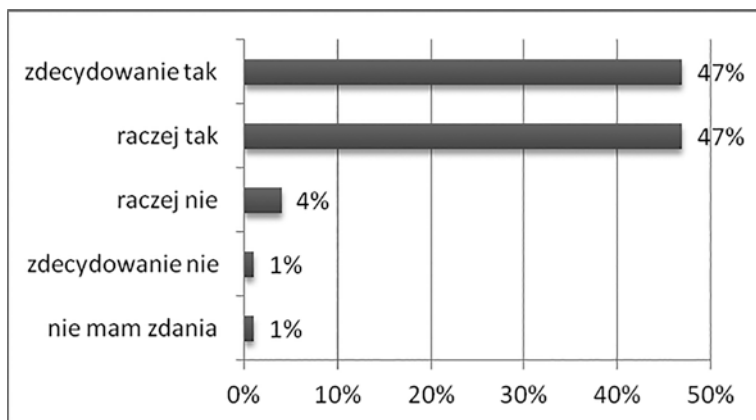
Badani poproszeni zostali o udzielenie odpowiedzi na 12 pytań jednokrotnego wyboru. Formularz ankiety do wypełnienia dostępny był w formie elektronicznej.

Czy jest Pan(i) zadowolony(-na) ze swojej pracy?

Taka sama liczba osób jest zdecydowanie zadowolonych oraz raczej zadowolonych z wykonywanej pracy. Stanowią po 47% ankietowanych i obejmują dwie grupy po 55 osób. Raczej niezadowolonych jest 4% (5 osób). Zdecydowanie niezadowolona jest tylko 1 osoba (1%). Również 1 osoba (1%) nie ma zdania na ten temat.

Większy procent osób zdecydowanie zadowolonych ze swojej pracy jest wśród kierowników/dyrektorów. Odpowiedź taką zaznaczyło 55% kadry kierowniczej, podczas gdy u pozostałych

¹ <http://www.rynekpracy.pl/obszp.pdf> [odczyt: 11 lutego 2014].



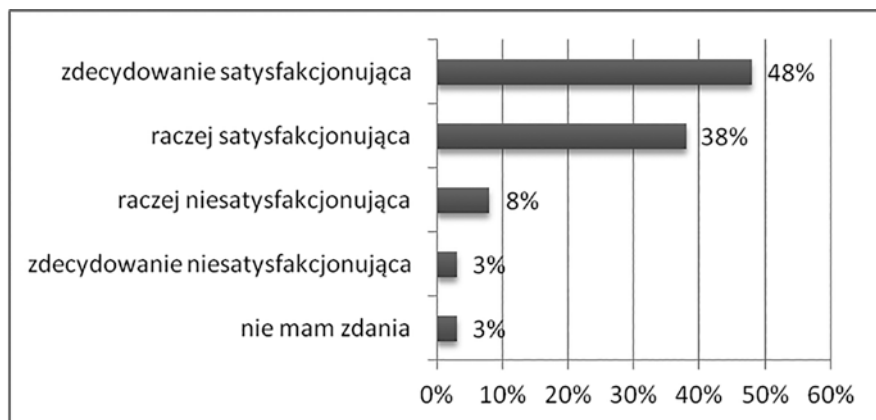
Wykres 1. Poziom zadowolenia z wykonywanej pracy u ogółu ankietyowanych pracowników

pracowników zdecydowanie zadowolonych było 43%. Raczej zadowolonych było 40% w grupie osób zarządzających oraz 51% w grupie pozostałych pracowników merytorycznych. Odpowiedź negatywną, zawierającą się w stwierdzeniach „raczej nie” bądź „zdecydowanie nie”, wskazało 5% (2 osoby) kadry kierowniczej oraz 5% (4 osoby) pozostałych pracowników merytorycznych, z tą jednak różnicą, że w drugiej z wymienionych grup znalazła się jedna osoba zdecydowanie niezadowolona ze swojej pracy. Także w tej grupie 1 osoba nie potrafiła ocenić, czy jest zadowolona z wykonywanej pracy. Podsumowując, należy zauważyć, że aż 95% pracowników kadry kierowniczej oraz 94% pozostałych pracowników merytorycznych

jest zdecydowanie lub raczej zadowolonych ze swojej pracy.

Atmosfera panująca w bibliotece, w której pracuję jest...

Atmosferę za zdecydowanie satysfakcjonującą uznało aż 48% (56 osób) ankietyowanych, a 38% (45 osób) jako raczej satysfakcjonującą. Negatywnie atmosferę oceniło 8% respondentów (10 osób), określając ją jako raczej niesatysfakcjonującą, oraz 3% (3 osoby) jako zdecydowanie niesatysfakcjonującą. Także 3% (3 osoby) respondentów nie miało w tej kwestii zdania. Dla 86% badanych, czyli 101 osób, atmosfera jest zdecydowanie lub raczej satysfakcjonująca.



Wykres 2. Ocena panującej w bibliotece atmosfery u ogółu respondentów

Fizyczne warunki pracy w mojej bibliotece (wyposażenie stanowiska, narzędzia itp.) są...

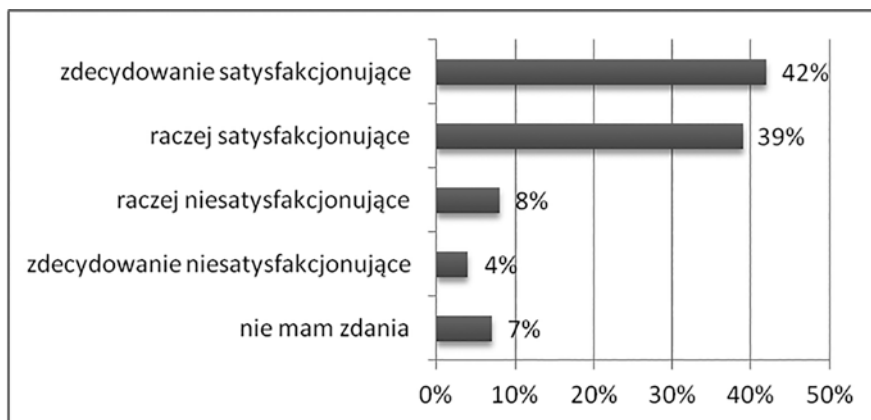
Fizyczne warunki pracy za zdecydowanie satysfakcjonujące uznało 34% badanych, czyli 40 osób, a za raczej satysfakcjonujące – 51% (60 osób). Tylko niewielki odsetek respondentów nie był zadowolony z warunków pracy, określając je jako raczej niesatysfakcjonujące – 9% (10 osób) oraz jako zdecydowanie niesatysfakcjonujące – 3% (3 osoby). Nie miało zdania 3% badanych, czyli 4 osoby.

Prześledzono także poziom satysfakcji z panujących fizycznych warunków pracy u pracowników poszczególnych typów bibliotek, tj. miejskich, wiejskich oraz miejsko-wiejskich. Panujące warunki jako zupełnie satysfakcjonujące określiło 42% (20 osób) badanego personelu bibliotek miejskich, 39% (7 osób) ankietowanych pracowników bibliotek miejsko-wiejskich oraz 25% (13 osób) badanej kadry bibliotek gminnych. Panujące w bibliotekach fizyczne warunki pracy jako raczej satysfakcjonujące oceniło 63% (32 osoby) respondentów z bibliotek gminnych, 44% (8 osób) pracowników bibliotek miejsko-wiejskich i 42% (20 osób) badanej kadry miejskich placówek bibliotecznych. Największa liczba pracowników księżnic miejskich krytycznie oceniła fizyczne warunki pracy panujące w ich bibliotekach. Za raczej niesatysfakcjonujące uznało je 6 osób, a zdecydowanie niesatysfakcjonujące – 1, co łącznie stanowi 14%. Z miejsko-gminnych

placówek bibliotecznych dwóch pracowników uznało istniejące warunki za zdecydowanie niesatysfakcjonujące. Cztery osoby z wiejskich placówek bibliotecznych określiły warunki pracy jako raczej niesatysfakcjonujące. Brak oceny fizycznych warunków pracy stwierdzono w przypadku 4% badanych z bibliotek wiejskich, 2% z bibliotek miejskich oraz 6% z bibliotek miejsko-wiejskich. Wymienieni respondenci spośród proponowanych odpowiedzi wybrali: „nie mam zdania”. Reasumując, można stwierdzić, że poziom zadowolenia z istniejących warunków pracy w poszczególnych typach bibliotek jest zbliżony. Jako zdecydowanie satysfakcjonujące lub raczej satysfakcjonujące określiło je: 88% badanych pracowników bibliotek wiejskich, 84% ankietowanej kadry bibliotek miejskich oraz 83% respondentów z miejsko-wiejskich placówek bibliotecznych.

Swoje relacje z bezpośrednim przełożonym uważam za...

42% (49 osób) badanych bibliotekarzy odpowiedziało, że swoje relacje z bezpośrednim przełożonym uważa za zdecydowanie satysfakcjonujące, 39% (46 osób) – za raczej satysfakcjonujące. Z relacji z przełożonym niezadowolonych było 12% (14 osób), z czego 8% (9 osób) badanych określiło je jako raczej niesatysfakcjonujące oraz 4% (5 osób) jako zupełnie niesatysfakcjonujące. 7% (8 osób) badanych nie wyraziło opinii na temat relacji ze zwierzchnikiem.

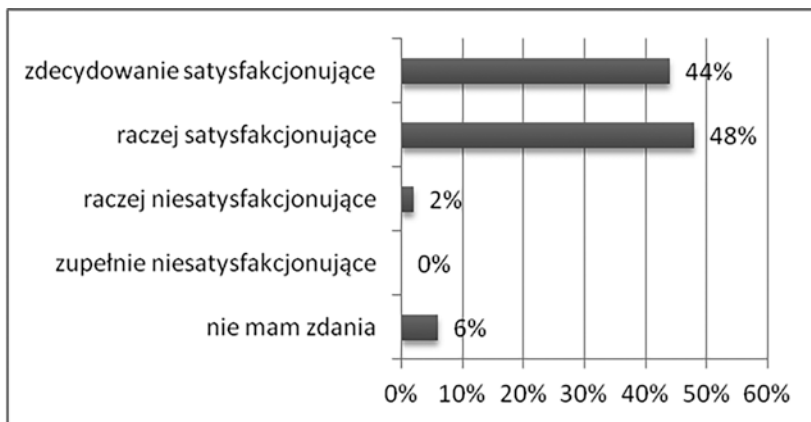


Wykres 3. Ocena relacji z bezpośrednim przełożonym u ogółu badanych

Moje relacje ze współpracownikami są...

Ze swoich relacji ze współpracownikami zadowolonych było aż 92% respondentów (108 osób). Z czego 44% badanych (52 osoby) określiło je jako zdecydowanie satysfakcjonujące oraz 48% (56 osób) jako raczej satysfakcjonujące. Tylko 2% (2 osoby) oceniło te relacje jako raczej niesatysfakcjonujące. Żaden z ankietowanych nie uznał ich za zupełnie niesatysfakcjonujące. Natomiast 6% (7 osób) nie miało zdania w tej kwestii.

satysfakcjonujący, 27% uznało, że jest raczej satysfakcjonujący. Natomiast aż 61% ankietowanych miało zastrzeżenia do poziomu swoich zarobków, z czego 36% (42 osoby) ankietowanych określiło je jako raczej niesatysfakcjonujące oraz 25% (29 osób) jako zupełnie niesatysfakcjonujące. 9% ankietowanych miało problem z oceną poziomu swoich poborów. Wybrali oni odpowiedź: „nie mam zdania”.

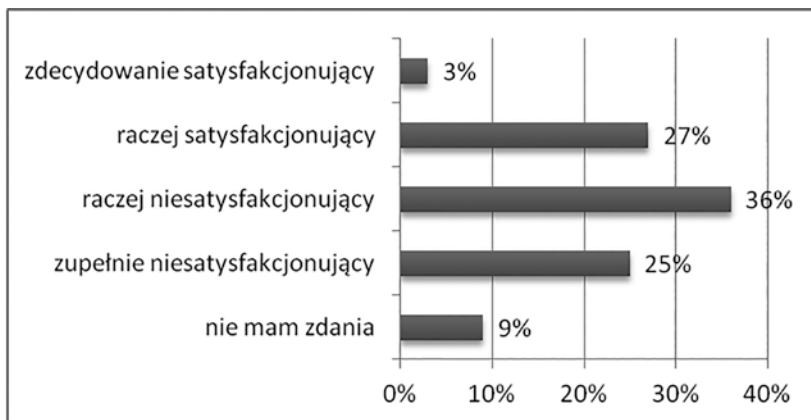


Wykres 4. Ocena relacji ze współpracownikami u ogółu respondentów

Obecny poziom mojego wynagrodzenia jest...

Ze swojego wynagrodzenia zadowolonych jest 30% respondentów, z czego tylko 3% stwierdziło, że poziom ich wynagrodzenia jest zdecydowanie

Przyjrano się poziomowi satysfakcji z otrzymywanej płacy w zależności od zajmowanego stanowiska. W kadrze kierowniczej nikt nie określił swoich zarobków jako zdecydowanie satysfak-



Wykres 5. Poziom satysfakcji z otrzymywanego wynagrodzenia u ogółu ankietowanych

cjonujących, u podległego personelu merytorycznego osób takich było czworo, co stanowi 5%. Natomiast aż 45% kierowników/dyrektorów oceniło swoje pobory jako raczej satysfakcjonujące, podczas gdy u pozostałych badanych pracowników odpowiedź taką wskazało tylko 18%. W obu grupach odsetek badanych, którzy określili swoje pobory jako raczej niesatysfakcjonujące, był zbliżony. W przypadku kadry zarządzającej było to 33%, u pozostałych badanych – 38%. Natomiast swoje pobory jako zupełnie niesatysfakcjonujące określił większy procent pracowników merytorycznych niż zajmujących stanowiska kierownicze. W przypadku pierwszej grupy – takich osób było 29%, a w przypadku kierowników/dyrektorów – 17%. Nie miało zdania w powyższej kwestii 15% badanych (5% kadry kierowniczej oraz 10% pozostałych ankietowanych).

Obecny zakres moich obowiązków jest...

Spośród wszystkich ankietowanych 21% (25 osób) oceniło obecny zakres swoich obowiązków jako zdecydowanie satysfakcjonujący, a 59% (69 osób) jako raczej satysfakcjonujący. Niezadowolony z zakresu swoich obowiązków wyraziło 7% respondentów (8 osób), określając go jako raczej niesatysfakcjonujący, oraz 1% (1 osoba) jako zupełnie niesatysfakcjonujący. 12% badanych (14 osób) nie wyraziło zdania na temat zakresu swoich obowiązków.

W relacjach z przełożonym mam poczucie szacunku i zrozumienia wobec moich obowiązków rodzinnych

Potwierdziło to 85% (99 osób) badanych, z czego 42% (49 osób) zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie tak” oraz 43% (50 osób) – „raczej tak”. Przeczącej odpowiedzi udzieliło tylko 6% respondentów, 3% odpowiadając „raczej nie” i 3% odpowiadając „zdecydowanie nie”. 9% (11 osób) wybrało odpowiedź: „nie mam zdania”.

Mój bezpośredni przełożony dobrze zna się na mojej pracy

Z tak sformułowanym stwierdzeniem zupełnie się zgadza 37% (43 osoby) respondentów, a 29% (34 osoby) raczej się zgadza. Raczej nie zgadza

się 16% (19 osób) oraz 3% (4 osoby) zupełnie się nie zgadza. Natomiast 15% (17 osób) nie wyraziło swojej opinii.

Mój wysiłek i zaangażowanie są doceniane przez przełożonego

Zupełnie się z tym zgadza 27% respondentów (32 osoby), raczej się zgadza 36% (42 osoby). Odpowiedź „raczej nie” i „zdecydowanie nie” zakreśliło odpowiednio 15% i 4% ankietowanych. 18% (21 osób) nie miało zdania w powyższej kwestii.

Mam poczucie, że wpływam na wizerunek biblioteki, w której pracuję

57% (67 osób) badanych zupełnie się zgadza z tym, że ma wpływ na wizerunek biblioteki, w której pracuje. 36% (42 osoby) raczej się z tym zgadza. Natomiast po 2% ankietowanych zaznaczyło odpowiedzi: „raczej się nie zgadzam” i „zupełnie się nie zgadzam”.

Prześlędzono również procentowy rozkład odpowiedzi w grupie obejmującej kierowników i dyrektorów oraz w zespole pracowników merytorycznych. W kadrze zarządzającej 65% (26 osób) badanych jest w pełni przekonanych o tym, że wpływa na wizerunek biblioteki, którą kierują. Pozostali dyrektorzy i kierownicy stanowiący 35% (14 osób) stwierdzili, że raczej się z tym zgadzają. W gronie pracowników znalazło się 53% (41 osób) mających poczucie, że zdecydowanie wpływają na wizerunek biblioteki. Raczej się zgadzających było 36% (28 osób). Nikt z kadry zarządzającej nie zaprzeczył, że ma poczucie wpływu na kształtowanie wizerunku biblioteki. Natomiast w przypadku reszty badanych obejmujących pracowników merytorycznych, 3% raczej nie ma poczucia, że wpływa na wizerunek swojej biblioteki. 3% zupełnie się z tym nie zgadza. W grupie tej znalazły się także 4 osoby (5%), które nie odniosły się do postawionej tezy.

O swojej ważnej roli w budowaniu wizerunku biblioteki najbardziej przekonane są osoby pracujące powyżej 15 lat. Było ich 42 i stanowiły 60% w tejże grupie. Na drugim miejscu znalazła się kadra zatrudniona poniżej 5 lat i w ich przypadku odpowiedź taka pojawiła się u 56% badanych. Odpowiedź: „zupełnie się zgadzam” zaznaczył

Szkolenia oferowane przez WiMBP są...

Ostatnie pytanie przygotowane zostało na potrzeby Działu Badań, Analiz i Metodyki i stanowić będzie przyczynek do dalszych analiz w oparciu o zestawienie zrealizowanych i planowanych szkoleń. Niemniej warto zaznaczyć, że ponad 70% ankietowanych (89 osób) uważa ofertę w tym zakresie za zdecydowanie lub raczej satysfakcjonującą.

Znajomość problematyki relacji człowiek – praca wydaje się szczególnie ważna. Analiza publikacji na ten temat uświadamia wielość czynników kształtujących zachowania ludzi w specyficznych warunkach działalności zawodowej. Nie można zanegować wpływu, jaki na życie każdego z nas mają miejsca, w których pracujemy. Ankieta „Satysfakcja zawodowa pracowników bibliotek” poddała analizie wybrane aspekty funkcjonowania bibliotekarzy w tej ważnej, zwłaszcza dla ludzi dorosłych, sferze życia. Opracowane wyniki pokazują, że zdecydowana większość kadry merytorycznej lubuskich księżnic czerpie satysfakcję ze swojej pracy. Zadowolone zadeklarowało aż 94% respondentów. Jedynym aspektem niespełniającym oczekiwań większości bibliotekarzy był poziom wynagrodzenia. Aż 61% określiło go jako raczej lub zupełnie niesatysfakcjonujący. Choć oczywista wydaje się zależność między poziomem satysfakcji a płacą, w przypadku kadry merytorycznej placówek bibliotecznych reguła

ta nie znalazła zastosowania. Co więcej: z 12 poruszonych w ankiecie aspektów zatrudnienia, pozytywne wypowiedzi przeważały w przypadku 11 zagadnień. Za szczególnie satysfakcjonujące uznano relacje międzyludzkie, zwłaszcza pomiędzy pracownikami. Aż 92% uznało je za zdecydowanie lub raczej zadowalające. Także relacje między przełożonymi a podwładnymi 81% respondentów oceniło bardzo pozytywnie. 85% bibliotekarzy ma poczucie szacunku i zrozumienia dla ich obowiązków rodzinnych. Wszystko to wpływa korzystnie na atmosferę w bibliotece, która także jest wysoko oceniana. Zdecydowana większość ankietowanych zadowolona była również z zakresu powierzonych obowiązków. Ponad 80% badanych realizuje się w pracy i ma poczucie samodzielności. Docenianych przez przełożonego czuje się ponad 60% badanych bibliotekarzy.

Badania pokazują zbieżność postaw pracowników bibliotek wokół poszczególnych wymiarów aktywności zawodowej. Być może praca w bibliotece publicznej jako źródło dochodów nie jest przywilejem, ale jako zajęcie, które umożliwia kontakty z ludźmi, rozwój osobisty i zaspokojenie wielu potrzeb społecznych – jest cenną wartością. Bibliotekarze lubią swoją pracę.

Małgorzata Domagała

Monika Simonjetz

WiMBP im. C. Norwida w Zielonej Górze